

BUDOWANIE RELACJI Z PACJENTAMI APTEKI

I. Cel szkolenia

Doskonalenie umiejętności nawiązania kontaktu, budowania relacji oraz rekomendacji produktów przez farmaceutów. Wzrost sprzedaży apteki i satysfakcji pacjentów.

II. Tematy

- Postawa farmaceuty czy techniki sprzedaży w aptece?
- Radzenie sobie ze stresem w pracy za pierwszym stołem
- Dobra komunikacja i budowanie zaufania w relacjach z pacjentami

III. Formuła

Szkolenie ma charakter warsztatowy, a więc opiera się na aktywnym udziale uczestników. Służy nabywaniu i utrwalaniu praktycznych umiejętności poprzez doświadczenie, motywowanie oraz udzielanie informacji zwrotnej. Program obejmuje 8 godzin szkoleniowych (45'). Czas, treści i metody pracy lubimy dostosowywać do potrzeb Zleceniodawcy. Uczestnicy udzielają informacji zwrotnej, którą zawsze dzielimy się w postaci krótkiej prezentacji.

IV. Odbiorcy

Szkolenie jest adresowane do farmaceutów pracujących za pierwszym stołem, zainteresowanych rozwojem kompetencji w zakresie profesjonalnej obsługi pacjentów. Sugerowana liczebność grupy: 12-15 osób.

V. Program

1. Wprowadzenie. Integracja uczestników

Ćwiczenia integrujące, prezentacja celu i programu szkolenia, uzgodnienie zasad spotkania, zebranie oczekiwań.

2. Postawa farmaceuty czy techniki sprzedaży w aptece?

Ćwiczenie „Co decyduje o satysfakcji pacjentów?” Postawa personelu jako fundament budowania relacji oraz zaufania do apteki.

3. Stres – wróg czy przyjaciel farmaceuty?

Doświadczenie „Reakcja stresowa”. Uczestnicy poznają czynniki wywołujące nadmierne napięcie. Będą potrafili lepiej radzić sobie z objawami, które ograniczają prawidłowe i skuteczne działanie pod presją (np. trudny pacjent, reklamacja).

4. Postawa farmaceuty w praktyce

Uczestnicy nauczą się jak za pomocą właściwej postawy zwiększyć poczucie pewności siebie, siłę przekazu oraz zachować spokój i równowagę w kontakcie z pacjentami. Poznają korzyści płynące ze świadomego stosowania mowy ciała, czyli pierwsze wrażenie, wygląd, gestykulacja oraz sposób mówienia. Scenki przed kamerą, odsłuchanie a następnie omówienie nagrań.

5. Kontakt wzrokowy i uśmiech w budowaniu zaufania do apteki

Omówienie roli oraz ćwiczenie umiejętności utrzymywania kontaktu wzrokowego.

6. Sztuka dobrej rozmowy i spersonalizowanej rekomendacji produktów

Uczestnicy poznają rolę pytań, uważnego słuchania oraz unikania barier w rozmowie z pacjentami. Wypracują i przećwiczą model spersonalizowanej rekomendacji produktów. Scenki przed kamerą, odsłuchanie oraz omówienie nagrań.

7. Podsumowanie i ewaluacja szkolenia

Omówienie doświadczeń uczestników szkolenia z perspektywy codziennej pracy i wartości dodanej. Wnioski na przyszłość. Informacja zwrotna 360°. Ankieta ewaluacyjna (raport z ewaluacji w ciągu 5 dni roboczych).